Bilag 2: Juridisk Tryghedsforsikring for Telenor kunder med NETSIKKER PLUS

Forsikringsvilkår d. 01.01.2021

Indhold

1. Parter i denne forsikringsaftale 2

2. Forsikringsperiode 2

3. Hvad er omfattet af forsikringen 2

3.1 Rådgivning 3

3.2 Tvist 4

3.3 Selvrisiko ved tvist 4

3.4 Dækning økonomisk tab 4

4. Hvordan tager Medlemmet forsikringen i brug 5

5. Medlemmets forpligtelser 5

6. Selskabets forpligtelser og rettigheder 6

7. Persondata 7

8. Samtykke 7

9. Uenighed om sagens behandling 7

10. Definitioner 8

11. Baggrundsret 9

1. Parter i denne forsikringsaftale

Der er indgået kollektiv forsikringsaftale mellem Telenor A/S ("Telenor" eller "Forsikringstager") og HELP Forsikring ("Selskabet") til fordel for NETSIKKER PLUS kunder hos Telenor.

Forsikringstager er Telenor. Enhver Telenor-kunde som har tegnet NETSIKKER PLUS, samt dennes Husstand, som det er defineret i punkt 10, er sikret efter forsikringsaftalen.

Forsikringen gælder for Telenor-kunder, som har tegnet NETSIKKER PLUS samt dennes Husstand. I det følgende betegnes Telenor-kunder, som har tegnet NETSIKKER PLUS samt dennes Husstand, som "Medlem".

Forsikringspræmien betales som en del af NETSIKKER PLUS. Ved tegning af NETSIKKER PLUS opnår Medlemmet automatisk medlemskab i den kollektive forsikringsaftale.

2. Forsikringsperiode

Forsikringsperioden for den kollektive forsikringsaftale er 12 måneder. Forsikringsaftalen fornyes derefter automatisk. Medlemmernes rettigheder reguleres i henhold til den kollektive forsikringsaftale, og forsikringsperioden kan derfor blive kortere end 12 måneder, hvis NETSIKKER PLUS tegnes i forsikringsperioden. Det står Telenor frit for at opsige eller forny forsikringen.

Telenor er forpligtet til at give Medlemmerne information om forsikringen i forsikringstiden og informere medlemmerne ved forsikringens ophør.

Selskabet har mulighed for at foretage ændringer i forsikringsvilkårene ved hvert hovedforfald.

Forsikringen opsiges såfremt Medlemmet opsiger NETSIKKER PLUS. Desuden vil forsikringen ophøre såfremt samarbejdsaftalen mellem Telenor og Selskabet ophører.

3. Hvad er omfattet af forsikringen

Forsikringen giver ret til juridisk rådgivning knyttet til tilfælde, hvor Medlemmet bliver udsat for Identitetstyveri, Misbrug af betalingsinstrument (debet- eller kreditkort) og Krænkende netpublicering, jf. punkt 10. Selskabet giver hjælp til forebyggelse og yder juridisk rådgivning, hvis skaden indtræffer, se punkt 3.1 og 3.2 nedenfor. Skaden skal være indtruffet og konstateret i forsikringsperioden og skal anmeldes til Selskabet i forsikringsperioden ("claims made").

Forsikringen dækker endvidere udbetaling af tabt arbejdsfortjeneste, økonomisk tab og Medlemmets behov for psykologbistand som følge af Identitetstyveri og Krænkende netpublicering. Beløbsgrænser, krav til og vurdering af udbetaling, er reguleret i punkt 3.4.

Medlemmet er dækket som privatperson og handlingen/krænkelsen skal være knyttet til vedkommende som privatperson. En krænkelse/handling mod Medlemmet som deltager i, eller som medlem af en gruppe, f.eks. med politisk eller religiøs formål, er ikke dækket af forsikringen.

Er der flere Medlemmer, som er omfattet af forsikringen og som har været udsat for den samme handling/krænkelse og har Medlemmerne samme – eller overvejende ligestillede interesser – kan Selskabet anmode om at Medlemmerne benytter samme advokat. Medlemmer i disse tilfælde vil også være begrænset til

én forsikringssum. Begrænsningen gælder også, hvis der er flere forsikringsselskaber som har givet dækning til forskellige parter.

Forsikringen gælder alene sager som reguleres efter dansk ret og som dansk værneting.

3.1 Juridisk rådgivning

Medlemmet har ret til 15 timers juridisk rådgivning pr. 12 måneder knyttet til følgende punkter:

<u>Identitetstyveri, afgrænset til:</u>

- Før Skaden:
    - Hvordan Identitetstyveri sker og hvad man kan gøre for at forhindre det.

- Efter Skaden:
    - Begrænse skadeomfanget/forebygge økonomisk tab som følge af Skaden.
    - Fastslå om økonomiske uregelmæssigheder har fundet sted og omfanget af disse.
    - Iværksætte tiltag for at forhindre yderligere misbrug og bidrage til at tab bliver erstattet
    - Anmelde uregelmæssigheder på kontoudtog.
    - Afvise uberettigede pengekrav og bidrage til at fjerne uberettigede anmærkninger i nationale kreditvurderingsdatabaser.

<u>Krænkende netpublicering, afgrænset til:</u>

- Før Skaden:
    - Forebyggelse af krænkelser på nettet, herunder råd om ophavsret og persondata knyttet til brug på de sociale medier.

- Efter Skaden:
    - Politianmeldelse af lovstridig publicering på internet.
    - Bistå i forbindelse med sletning af publicering af information/billeder, herunder dialog med den part som har delt informationen.
    - Vejledning omkring Medlemmets ophavsret.
    - Dialog og forhandling med indehaver af hjemmeside/domæne ved Krænkende netpublicering.
    - Økonomisk tab opstået som direkte følge af Skaden, samt tab af ikke-økonomisk art (oprejsning).
    - Vurdering af hvorvidt der er retsligt grundlag for at fremsætte krav om erstatning overfor skadevolder, som dette er defineret i punkt 10.

<u>Misbrug af betalingsinstrument, afgrænset til:</u>

- Før Skaden:
    - Hvordan misbrug af debet- og kreditkort sker og hvordan det kan forhindres.

- Efter Skaden:
    - Håndtere dialog med banker eller lignende institutioner efter betalingsloven for at få dækket Medlemmets tab.
    - Begrænse skadeomfanget/forebygge økonomisk tab som følge af Skaden.

- Fastslå om økonomiske uregelmæssigheder har fundet sted og omfang af disse.
- Iværksætte tiltag for at forhindre yderligere misbrug og bidrage til at tab bliver erstattet.
- Anmelde uregelmæssigheder.
- Afvise uberettigede pengekrav og bidrage til at fjerne uberettigede anmærkninger i nationale kreditvurderingsdatabaser.
- Bistå med klage til Pengeinstitutankenævnet

Dette gælder med undtagelse af:

- Krav mod andre end bank, kortudsteder og kreditgiver relateret til Identitetstyveri og/eller Misbrug af Betalingsinstrument.
- Krav om økonomisk tab opstået som følge af Medlemmets erhvervsforhold.
- Krav relateret til Medlemmet som erhvervsdrivende.
- Misbrug af Medlemmets Betalingsinstrument i erhvervsøjemed (fx firmakort).
- Teknisk bistand til indhentning af dokumentation og teknisk bistand til sletning af indhold på nettet.
- Varemærke-, design- og patentrettigheder.
- Sager relateret til Medlemmets forsætlige eller svigagtige handling eller undladelse.
- Straffesager.
- Tvister mod Selskabet eller Forsikringstager eller i sager hvor der er interessekonflikt mellem Medlemmet, Selskabet og/eller Forsikringstager.
- Sager relateret til skader som følge af radioaktivitet, kemiske katastrofer eller naturkatastrofer, terrorhandling, strejke/lockout, krig, revolution/optøjer eller tilsvarende force majeure hændelser.

3.2 Juridisk rådgivning ved tvist (retshjælpsdækning)

Juridisk rådgivning for tvister nævnt i punkt 3.1 ydes frem til sagen er løst ved forlig eller behandlet ved de ordinære danske tvisteløsningsorganer.

Ved tvist dækkes indtil DKK 1 500 000 pr. forsikringstilfælde efter punkt 3.2, og maksimalt 2 tvister pr. 12 måneder. Se bestemmelser i punkt 6, *Selskabets forpligtelser og rettigheder*, for så vidt angår hvilke sagsomkostninger som er dækket indenfor forsikringssummens maksimalgrænse.

Det er opstået en tvist, såfremt et fremsat krav er bestridt, eller en modpart undlader at tage stilling til et krav inden rimelig tid.

3.3 Selvrisiko ved tvist

Ved juridisk rådgivning i tvister gælder en selvrisiko på DKK 1 000.

3.4 Dækning økonomisk tab

I tillæg til juridisk rådgivning efter punkt 3.1 og 3.2 har Medlemmet ret til økonomisk kompensation fra Selskabet indenfor følgende punkter knyttet til Identitetstyveri og Krænkende netpublicering (ikke Misbrug af Betalingsinstrument):

- Psykologbistand og tabt arbejdsfortjeneste DKK 20 000
- Andet økonomisk tab DKK 75 000

Forsikringen dækker alene økonomisk tab, hvor Medlemmet er udsat som privatperson og ikke i erhvervsøjemed.

Erstatning for tab indenfor dækningsoversigtens beløbsgrænser udbetales såfremt følgende 3 vilkår er opfyldt:

- Der foreligger en Skade i form af et Identitetstyveri eller en Krænkende netpublicering, jf. punkt 10
- der kan dokumenteres et økonomisk tab som en direkte følge af den hændelse/skade, Medlemmet er blevet udsat for, samt
- den krænkende part enten har vidst eller burde have vidst at den Krænkende netpublicering var egnet til at påføre Medlemmet skade og et økonomisk tab. Vilkåret er opfyldt hvis krænkende information er lagt på internettet eller delt ved et uheld, men alligevel er egnet til at påføre Medlemmet et økonomisk tab.

Erstatningsgrundlaget fastsættes efter det dokumenterede økonomiske tab i form af bekræftelse fra arbejdsgiver, løntræk, betalingskrav fra psykolog eller anden dokumentation som fastsætter størrelsen på et økonomisk tab for Medlemmet.

Medlemmet har pligt til at begrænse Skaden og det økonomiske tab. Skaden skal være konstateret i forsikringstiden. Alle Skader som skyldes samme begivenhed/hændelse regnes som ét skadetilfælde og henføres til det tidspunkt, hvor første skade blev konstateret.

Selskabet har ret til at inkludere udbetalte beløb for økonomisk tab i et eventuelt erstatningskrav, som fremmes på vegne af Medlemmet, ovenfor en krænkende part/modpart efter punkt 3.1 og 3.2. Enhver erstatning, som Medlemmet modtager fra andre, tilfalder Selskabet i det omfang Selskabet har udbetalt erstatning.

Selskabet dækker alene økonomisk tab i tilfælde, hvor dette ikke erstattes af Medlemmets arbejdsgiver, bank/kortselskab, fagorganisation eller andre ordninger som har til formål at beskytte Medlemmet mod økonomisk tab og/eller svindel.

4. Hvordan tager Medlemmet forsikringen i brug

Hvis Medlemmet opdager at han/hun er udsat for Identitetstyveri, Krænkende netpublicering eller Misbrug af Betalingsinstrument, skal Medlemmet hurtigst muligt tage kontakt til Selskabet:

E-mail: kontakt@helpforsikring.dk
Telefon: 39 90 09 00

Ved forsikringens ophør skal Medlemmet anmelde sagen til Selskabet snarest, dog senest 6 måneder efter at forsikringen er ophørt, jf. Forsikringsaftaleloven § 29, stk. 6. Der ydes ikke forebyggende juridisk rådgivning i henhold til punkt 3.1 efter forsikringsperiodens ophør.

5. Medlemmets forpligtelser

Medlemmet skal hurtigst muligt politianmelde Identitetstyveriet, Krænkende netpublicering eller Misbrug af Betalingsinstrumenter. Dokumentationen skal derefter fremsendes til Selskabet. Medlemmet kan også kontakte Selskabet for at få hjælp til at politianmelde forholdet.

Et Medlem som har ret til at bruge et debet- eller kreditkort skal anvende det i overensstemmelse med vilkår for udstedelse og brug af kortet. Medlemmet skal tage alle rimelige forholdsregler for at beskytte sine personlige sikkerhedsforanstaltninger knyttet til betalingsinstrumentet (debet- eller kreditkortet). Medlemmet skal uden ugrundet ophold underrette sin bank eller kortudsteder, såfremt Medlemmet bliver opmærksom på tab, tyveri eller uberettiget tilegnelse af betalingsinstrumentet og/eller får kendskab til uautoriseret brug.

Medlemmet skal fremvise og opbevare alle dokumenter, som har eller kan have betydning for sagen samt dækningen i henhold til denne forsikring. Medlemmet skal besvare alle spørgsmål fra Selskabet ærligt og efter bedste evne, og skal oplyse om alle forhold, som har eller kan have betydning for sagen. Medlemmet skal sørge for at anmelde forholdet til eksempelvis institution/bank/udsteder/foretagende/netsted, så snart at Medlemmet opdager at personlige oplysninger, herunder kort og kreditkortnummer er bortkommet og/eller at Krænkende netpublicering har fundet sted. Medlemmet kan få hjælp til dette fra Selskabet.

Såfremt Medlemmet undlader at besvare henvendelser fra Selskabet og/eller den sagsbehandler som er tilknyttet sagen, eller på anden måde ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til disse forsikringsvilkår, kan retten til dækning bortfalde helt eller delvist.

6. Selskabets forpligtelser og rettigheder

Selskabet skal varetage Medlemmets rettigheder og bistå med behandlingen af alle krav som er opstået som følge af Identitetstyveriet, Krænkende netpublicering eller Misbrug af Betalingsinstrument.

Efter anmeldelse af sagen vil Medlemmet blive kontaktet af en sagsbehandler, som har særskilt kompetence inden for det retsområde som sagen vedrører og som vil have ansvaret for sagen.

Hvis Medlemmet efter punkt 3.2 ønsker at sagen i stedet skal håndteres af en advokat efter Medlemmets eget valg, skal dette straks meddeles Selskabet. Medlemmets rimelige og nødvendige juridisk rådgivning fra anden advokat, dækkes kun efter forespørgsel fra Medlemmet.

Selskabet afgør til enhver tid i samråd med kunden, hvilke skridt, der skal foretages i sagen, herunder om sagen skal indbringes for domstolene. Selskabet afgør om og hvornår sagsbehandlingen skal afsluttes. Afgørelsen kan træffes når Selskabet vurderer at følgerne af identitetstyveriet, den Krænkende netpublicering eller Misbrug af Betalingsinstrument er begrænset i rimelig grad.

Selskabet dækker ikke advokatomkostninger som overstiger tilkendte sagsomkostninger fastsat af retten. I sager hvor den retslige tvist er håndteret for Medlemmet af anden advokat efter Medlemmets valg, er Medlemmet forpligtet til, efter anmodning fra Selskabet, at anmode retten om at fastsætte advokatens godtgørelse i henhold til de vejledende salærtakster for den pågældende sag.

Det er en forudsætning for dækning af omkostninger til anden advokat efter Medlemmets valg, at Selskabet senest to uger efter sagens afslutning har modtaget specificeret timeopgørelse og oversigt over eventuelt øvrige sagsomkostninger knyttet til opdraget. I det omfang at advokaten har repræsenteret Medlemmet ved retslig tvist ved domstolene, skal specificeret timeopgørelse og oversigt over eventuelt øvrige sagsomkostninger under alle omstændigheder være modtaget af Selskabet senest en uge efter dommen foreligger i den enkelte instans.

Selskabet dækker op til DKK 1 500 000 pr. sag til rimelige og nødvendige omkostninger til juridisk rådgivning i sagen. Der dækkes ikke salær for transporttid og transportomkostninger i forbindelse med sagens behandling, retsmøder m.v.

I de tilfælde hvor sagen håndteres af Selskabets jurister eller advokat, som er udpeget af Selskabet, dækkes i tillæg idømte sagsomkostninger og retsafgifter i det omfang at den samlede dækning ikke overstiger dækningsmaksimum på DKK 1 500 000 pr. forsikringstilfælde.

Selskabet afholder ikke omkostninger som er pådraget Medlemmet uden Selskabets forudgående samtykke og afholder ikke eventuelle omkostninger i forbindelse med skifte af advokat. Selskabet har ret til at holde modparten ansvarlig for sagsomkostninger og kan kræve sagsomkostninger betalt direkte til sig fra modparten.

7. Persondata
Formålet med behandlingen af personoplysninger er at yde juridisk rådgivning til den, som benytter tjenesten i forbindelse med Identitetstyveri og/eller Krænkende netpublicering.

Alle oplysninger som Selskabet modtager i forbindelse med sit arbejde behandles fortroligt og i tråd med gældende Persondatalov. I visse tilfælde vil der være behov for at dele de oplysninger, Medlemmet giver Selskabet med andre, f.eks. jurister, advokater og sagkyndige med henblik på at varetage Medlemmets interesser. Medlemmet er indforstået hermed ved accept af vilkårene. Medmindre andet er aftalt eller forudsat, har Selskabet ret til at oplyse om et eksisterende klientforhold for at forklare interessekonflikter.

Medlemmet samtykker ved indgåelsen af forsikringsaftalen til at al kommunikation kan foregå elektronisk.

8. Samtykke
Kunden samtykker til Selskabets behandling af Medlemmets personoplysninger samt personoplysninger tilhørende eventuelle mindreårig bruger af abonnementet.

Såfremt forsikringen benyttes af en person under 18 år, samtykker Kunden til at Selskabet efter den mindreåriges anmodning, yder juridisk rådgivning til den mindreårige, opretter dialog med tredjepart og anmoder tredjepart om sletning af Krænkende netpubliceringer.

Selskabet kan ikke uden forældrenes eller værgens samtykke repræsentere den mindreårige i forbindelse med fremsættelse af erstatningskrav eller retslig proces.

9. Uenighed om sagens behandling
Hvis Medlemmet er uenig i en afgørelse fra Selskabet om at afslutte sagens behandling, kan sagen indbringes for Selskabets klageansvarlige, som fremgår af Selskabets hjemmeside. Klagen fremsendes elektronisk til:

HELP Forsikring
Strandgade 12, 1. sal
1401 København K.

E-mail: kontakt@helpforsikring.dk
Telefon: 39 90 09 00

Medlemmet har ligeledes mulighed for at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1. sal, 1572 København V., 33 15 89 00

10. Definitioner

Andet økonomisk tab: Økonomisk tab som følge af Skaden som ikke er knyttet til tabt arbejdsfortjeneste.

Husstand: Indtil to voksne som lever sammen i ægteskab eller samlivsforhold, samt hjemmeboende børn. Hjemmeboende børn er børn med bopælsadresse hos Medlemmet.

Identitetstyveri: Alle situationer hvor en person uberettiget og med hensigt at opnå vinding anvender Sikredes identitet til at tilegne sig varer og tjenester, åbne en bankkonto, søge om kreditkort eller lån, søge om legitimation eller registrere telefon- eller andre abonnementer i Sikredes navn.

Krænkende: Information på internet som er delt uden nødvendig tilladelse, er chikanerende, gentagende og ligner mobning, eller er ulovlig efter regler om persondata og/eller beskyttelse af privatlivet.

Krænkende netpublicering: Krænkende og lovstridig information, herunder ytringer som er publiceret om Medlemmet i åbne og frit tilgængelige kilder på internettet. Krænkende og lovstridige billeder af Medlemmet som er delt i åbne og lukkede kilder uden Medlemmets samtykke.

Betalingsinstrument: Personligt debet- eller kreditkort udstedt efter aftale mellem Medlemmet og bank/kortudsteder.

Misbrug af Betalingsinstrument: Alle situationer hvor der er opstået et tab som skyldes ikke-godkendte betalinger, betalingstransaktioner eller træk fra medlemmets personlige debet- og/eller kreditkort, herunder betaling i butikker, netkøb og hæveautomater.

Kunde: Person registreret som kunde hos Telenor, uafhængig af om andre er registreret som betaler eller som bruger(e) af tjenesten.

Medlem: Telenor-kunde som har tegnet NETSIKKER PLUS, samt dennes Husstand.

Psykologbistand: Medlemmets behov for professionel psykologisk hjælp efter et Identitetstyveri eller en Krænkende netpublicering.

Selskabet: HELP Forsikring, filial af HELP Forsikring AS, Norge.

Skade: Hændelse hvor Medlemmet er udsat for et Identitetstyveri, en Krænkende netpublicering og/eller Misbrug af Betalingsinstrumenter.

Skadevolder: Person som har begået Identitetstyveri, har publiceret krænkende information om Medlemmet på Internettet eller foretaget Misbrug af Betalingsinstrumenter.

Tabt arbejdsfortjeneste: Økonomisk tab som følge af at Medlemmet må tage fri fra arbejdet på grund af Skaden, og arbejdsgiver ikke udbetaler løn for den aktuelle periode.

Åbne og frit tilgængelige kilder: Internet sider, fora, blogs, medier osv. som er åbne for alle. Tilgang til kilden er ikke begrænset til en kreds af personer, kræver ikke medlemskab, tilhørsforhold til stedet eller stiller andre kriterier for tilgang, som andre mennesker generelt ikke kan opfylde/efterkomme.

11. Baggrundsret

Forsikringsaftalen består af forsikringsbevis og forsikringsvilkår samt bestemmelserne som følge af Forsikringsaftaleloven og øvrig lovgivning.